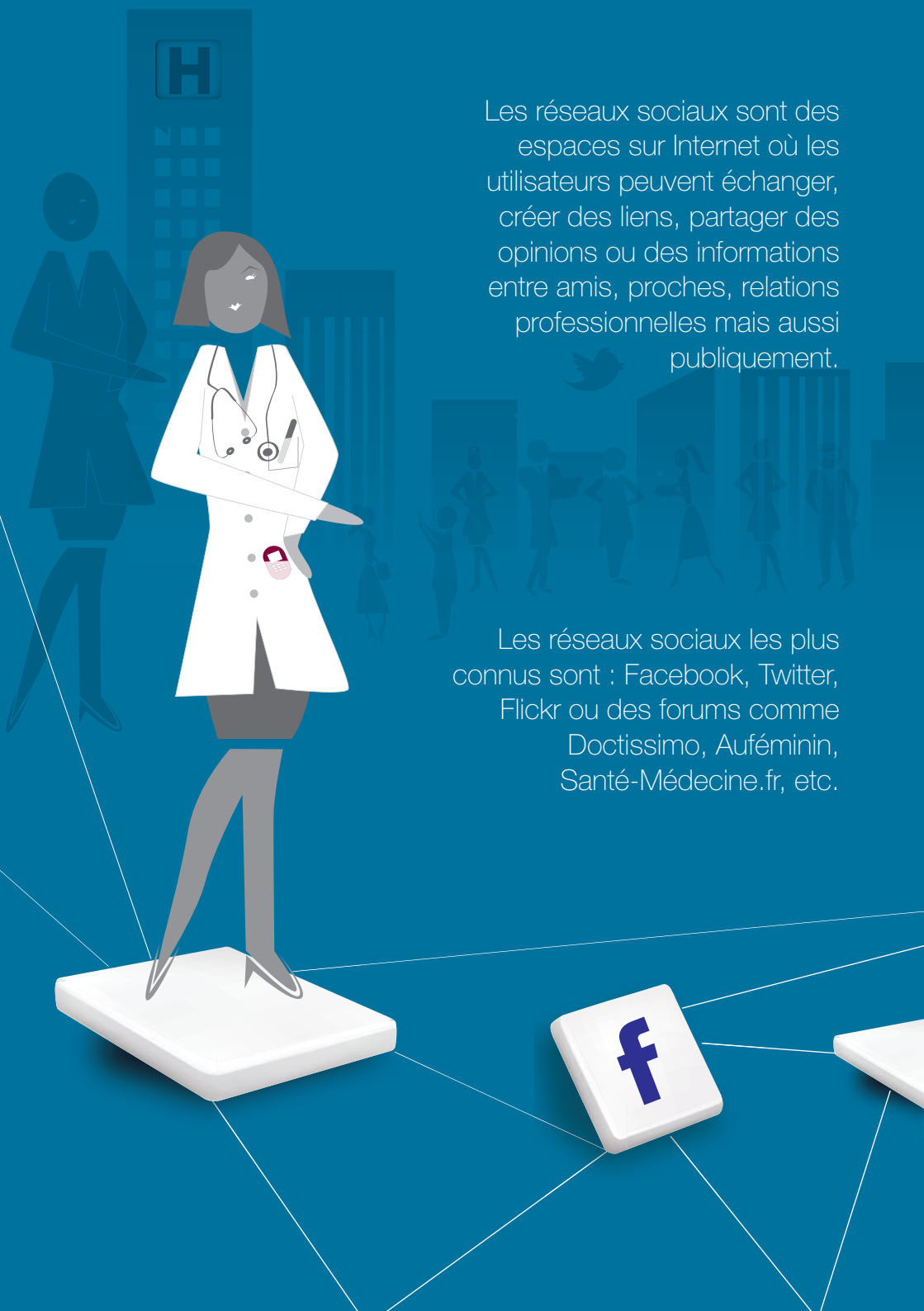
Bonnes pratiques DES RÉSEAUX SOCIAUX

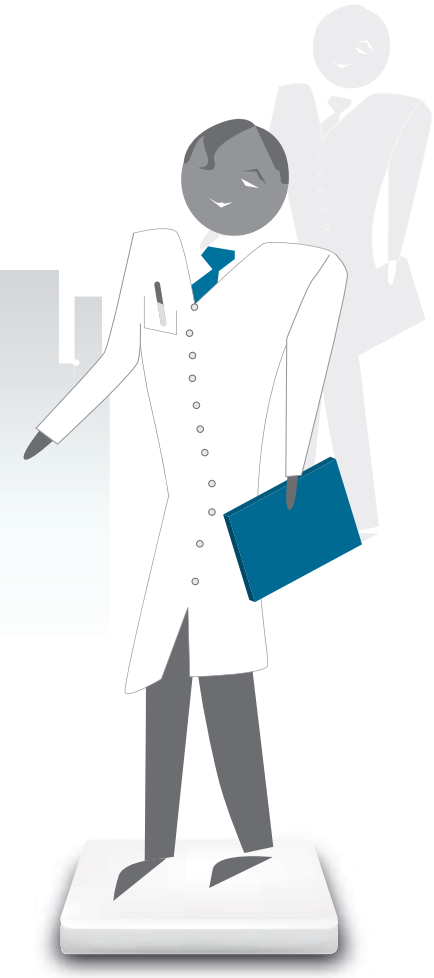
Centre Hospitalier René Dubos Pontoise

Les réseaux sociaux sont des espaces sur Internet où les utilisateurs peuvent échanger, créer des liens, partager des opinions ou des informations entre amis, proches, relations professionnelles mais aussi publiquement.

Les réseaux sociaux les plus connus sont : Facebook, Twitter, Flickr ou des forums comme Doctissimo, Auféminin, Santé-Médecine.fr, etc.



Bonnes pratiques DES RÉSEAUX SOCIAUX



Ce guide sur les réseaux sociaux est destiné aux personnes impliquées dans la vie de l'établissement de santé : professionnels, étudiants, patients et visiteurs mais aussi prestataires extérieurs, fournisseurs, stagiaires.

Soucieuse d'accompagner les professionnels de la santé dans l'amélioration de la relation patients / soignants, la Fondation d'entreprise MACSF a souhaité porter ce projet.

La volonté des auteurs* de ce document est de permettre une bonne utilisation des réseaux sociaux sans risque d'atteinte à l'image :

- de l'établissement,
- des personnels,
- de leurs proches et
- des patients.

RELATION PATIENT SOIGNANT

* Ce document est le fruit du travail conjoint des responsables de la direction des communications de la MACSF et des directions de la communication du CHU de Bordeaux et du CH de Pontoise, accompagnés d'un professionnel du web (Agence Web Report).

LES RÉSEAUX SOCIAUX bouleversent nos relations !

Avec l'apparition de ces nouveaux espaces de communication, le développement de *l'hyperconnexion* (ordinateurs, smartphones, tablettes), tout le monde peut être un émetteur d'information, en temps réel.

Les espaces de vie personnelle et de vie privée s'imbriquent de plus en plus avec les temps et espaces professionnels.

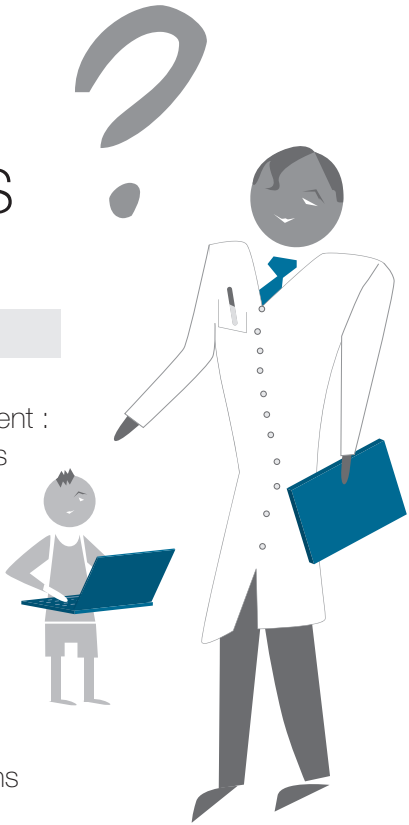
Les frontières deviennent perméables.

C'est une formidable opportunité pour améliorer l'écoute des usagers et le service hospitalier mais aussi l'image des établissements et des professionnels.

Mais il est nécessaire de connaître les bénéfices et les limites de chacun de ces outils.

« Un peu perdue dans son nouveau service, Jeanne utilise la page facebook de sa promo pour discuter avec ceux qui y sont déjà passés. Son intégration est une réussite. »

Idées reçues



Internet, c'est un truc de jeunes !

mais pas seulement ! Les seniors s'en emparent : **48%** des dépenses sur Internet sont réalisées par les **50-70 ans**.

(source : TNS-Sofres pour Notre Temps « les français et internet 2012)

Les réseaux sociaux, ça ne sert à rien d'y être !

Et pourtant ! **35%** de la population française est sur Facebook ! **75%** sont des **18-44** ans et **15%** sont des **45- 64 ans**.

(Source : Enquête fréquentation Facebook SocialBakers. Fev. 12)

Un accès filtré par l'hôpital évite toute présence sur les réseaux sociaux.

Sauf que **38%** des français sont équipés d'un smartphone, ils peuvent consulter les réseaux sociaux partout !

(enquête IPSOS pour Google, 1er trimestre 2012)

Le CODE de bonne conduite sur les RÉSEAUX

Je sépare bien ma vie privée et ma fonction professionnelle

Si je renseigne ma profession en indiquant le nom de mon établissement sur mes pages personnelles… j'ai conscience que l'image de l'établissement peut être associée à mon comportement.

J'évite de prendre la parole au nom de mon établissement

Si je lis de fausses informations, des critiques sur mon établissement, un service, des collègues… j'évite de répondre directement aux internautes. J'informe la direction de la communication de l'hôpital et/ou ma hiérarchie qui prendra la décision d'une éventuelle réponse.

Je respecte mes collègues et amis. Et eux me veulent-ils toujours du bien ?

Je vérifie que mes amis ne me désignent pas sur certains réseaux et je ne les implique pas non plus avec des publications qu'ils n'auraient pas souhaitées. (Identification sur des photos notamment).

« Un patient filme avec son téléphone le passage des personnels* dans sa chambre et poste la vidéo sur les réseaux sociaux. L'hôpital porte plainte au nom des personnels. »

* Droit à l'image.

Je vérifie régulièrement les paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux

Certains réseaux changent ces paramètres tous les **6 mois**. Brusquement un profil privé devient public.

J'utilise les fonctions de géolocalisation avec prudence

Sans vous en rendre compte vous indiquez où vous êtes, à quel moment précis.

SUR LES

RÉSEAUX SOCIAUX

aussi, je porte une blouse !

SECRET médical & SECRET professionnel doivent être respectés !

Sur les réseaux sociaux aussi :

- on n'évoque pas les cas des patients car ce sont des espaces publics.
- ce n'est pas parce que les noms sont changés qu'un patient ou une famille ne peut pas se reconnaître.
- le secret médical et le secret professionnel ne doivent pas être enfreints
- les chartes doivent être respectées (Charte du patient : http://www.sante.gouv.fr/la-charte-de-la-personne-hospitalisee-des-droits-pour-tous.html)

« Je respecte l'intimité du patient. »

« Un père de famille trompe son ennui et ses angoisses en « live twittant » son attente aux urgences pédiatriques. Une amie de l'infirmière d'accueil lit ces messages, elle lui téléphone. L'infirmière va réconforter le père. »

Attention aux photos « personnelles », prises avec un smartphone
dans les services et notamment aux arrières plans qui peuvent donner des éléments de reconnaissance du lieu, d'autres personnes, de collègues, de patients ou de familles.

VRAI ou FAUX

Ces propos n'engagent que moi FAUX

Le lien entre un individu et son espace de travail est faite par les internautes malgré la mention de « ces propos n'engagent que moi ». De fait, ces propos engagent aussi votre établissement et vos collègues !

« Lors d'un match de foot « corpo » du CHU un joueur fait un tacle « assassin » sur un joueur adverse : il se retrouve sur youtube. »

C'est ma vie ! … C'est VRAI mais …

Si on ne souhaite pas qu'une information soit publique alors on n'en parle pas non plus sur Internet.
Quand on la « partage » sur les réseaux sociaux, on la partage aussi dans la vraie vie. Par exemple, le matin autour de la machine à café, dans la journée avec les patients, ou pendant les gardes.

« Oulah ! Gratinées les photos de votre fête du service. Fallait pas être malade aujourd'hui »

Avec mon blog, je me vide la tête !... VRAI

L'écriture d'un blog (ou d'un journal intime) peut soulager les auteurs d'une charge émotionnelle trop importante. A chaud, la conversation avec les internautes (commentaires) peut être comparée à l'expression d'un groupe de parole.
Mais attention à ne jamais impliquer directement ou indirectement des tiers : collègues, patients, établissement, etc..

C'est sur le WEB, c'est donc PUBLIC !

Un **MESSAGE** sur un réseau social se diffuse *sans contrôle !*

Viralité... mode d'emploi

- Le bon réflexe : en parler à ses proches, sa famille, son entourage ou bien dans son service afin d'alerter sur les conséquences.
- En cas de découverte d'un « message non-conforme » : contacter le service compétent : communication, direction générale*.

* Contact au CH de Pontoise :
veronique.vaniet-deramaux@ch-pontoise.fr

Quels RÉSEAUX quels usages

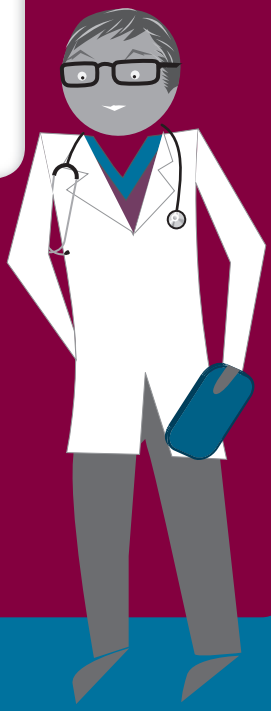
« Jérémy et les 650 abonnés de son compte twitter se régalent de ses commentaires très drôles sur ses collègues de stage infirmier. Drôle pour tout le monde ? Son expulsion du service, il l'apprend dans le bureau de la surveillante. »

PERSO

- FACEBOOK
- BLOG
- FLICKR
- YOUTUBE
- TWITTER
- INSTAGRAM

PRO

- VIADEO
- LINKEDIN
- DOYOUBUZZ
- TWITTER
- FACEBOOK
- INTRANET



Google

ici on parle santé !

http://www.aufeminin.com

http://www.doctissimo.fr

http://www.sante-medecine.fr

http://www.etreenceinte.com

http://www.magicmaman.fr

CHU Hôpitaux de Bordeaux

Centre Hospitalier Robert Boulin Libourne

Réalisé par : FONDATION MACSF